MIMIZAN OFFICE INTERCOMMUNAL DE TOURISME
AUREILHAN | BIAS | PONTENX LES FORGES | SAINT PAUL EN BORN

La démarche Qualité

- Les objectifs
- Les moyens et coûts
- La démarche

Par Stéphanie TARRIEU

MIMIZAN OFFICE INTERCOMMUNAL DE TOURISME
AUREILHAN | BIAS | PONTENX LES FORGES | SAINT PAUL EN BORN

Les objectifs

Objectifs :

Le plan Qualité Tourisme est une sélection de démarches qualité mises en place par des réseaux de professionnels du tourisme, des acteurs institutionnels du territoire ou des entreprises, elles-mêmes. En adhérant à Qualité Tourisme™, les établissements s'engagent à mettre tout en œuvre pour satisfaire les clients, notamment dans six domaines :

1 - L'information et la communication : donner aux clients un renseignement clair, précis, actualisé et complet, au téléphone comme sur le site.
2- La personnalisation de l'accueil : en termes d'amabilité, de courtoisie, de chaleur humaine, de sourire, d'attention ou encore de disponibilités.
3 - Les compétences du personnel : le traitement des réponses apportées à la clientèle (rapidité, efficacité, conseil, recherche des informations adaptées, pratique des langues étrangères…).
4 - Les aspects liés au confort : aménagement, décoration, équipement…
5 - L'entretien des espaces d'accueil : la propreté intérieur (hygiène, état sanitaire…), l'environnement extérieur (végétation et espaces verts)
6 - La valorisation des ressources locales à travers la mise à disposition de produits régionaux par ex

MIMIZAN OFFICE INTERCOMMUNAL DE TOURISME
AUREILHAN | BIAS | PONTENX LES FORGES | SAINT PAUL EN BORN

Les moyens et coûts

Les moyens

- Nouvelle mission pour l'OIT => validation de la mise en œuvre de la démarche Qualité Tourisme ™ par le comité de direction de l'OIT d'octobre 2010 et désignation de la Référente Qualité
- Accompagnement de la Référente Qualité par une chargée de mission Qualité du Comité Départemental de Tourisme : 3 ou 4 RV individuels et un éductour par an
- Répartition de l'écriture des critères et des procédures entre les membres de l'équipe selon leurs missions respectives
- Fermeture de l'OIT le mardi après-midi d'octobre à mars
- Accompagnement par la Référente Qualité de l'équipe de l'OIT : réunions d'équipe, informations, conseils, « contrôle », aide…

Les coûts

Budget « Démarche qualité » : aucun en 2011 sauf le temps passé

MIMIZAN OFFICE INTERCOMMUNAL DE TOURISME
AUREILHAN | BIAS | PONTENX LES FORGES | SAINT PAUL EN BORN

L'avancée du travail

Point à fin décembre 2011

- Ecriture de 30 procédures sur un centaine à créer
- Rédaction du manuel d'utilisation avec 13 notices
- Début d'écriture du manuel de Qualité
- Rédaction du livret pour les saisonniers et du livret pour les stagiaires
- Rédaction du questionnaires de satisfaction
- Mise en œuvre d'un certain nombre de règles dès les vacances de printemps 2012 :
  - port du badge obligatoire à l'accueil : nom, prénom, missions, langues parlées
  - Pour répondre au téléphone : « Office de Tourisme de Mimizan **son prénom**, bonjour »
  - La réponse au téléphone doit être rapide : maximum 4 sonneries, si l'accueil ne répond pas (information au comptoir prioritaire) une autre personne prendra le relais

MIMIZAN OFFICE INTERCOMMUNAL DE TOURISME
AUREILHAN | BIAS | PONTENX LES FORGES | SAINT PAUL EN BORN

L'avancée du travail

- Les mails doivent être traités dans les 24h
- Le courrier dans les 48h
- Les présentoirs doivent être constamment remplis et bien aménagés
- La petite maison landaise doit être remplie tous les soirs
- Si possible informer la clientèle une semaine à l'avance du jour de fermeture exceptionnel (répondeur + affiche)
- Conserver toutes les demandes d'information par mail et toutes les réponses

A venir…

• Mise en œuvre de la nouvelle messagerie Internet

• Envoi de messages « mail test » de la part de la chargée de mission Qualité du CDT

• Programmation de l'audit pour la Qualité fin 2012